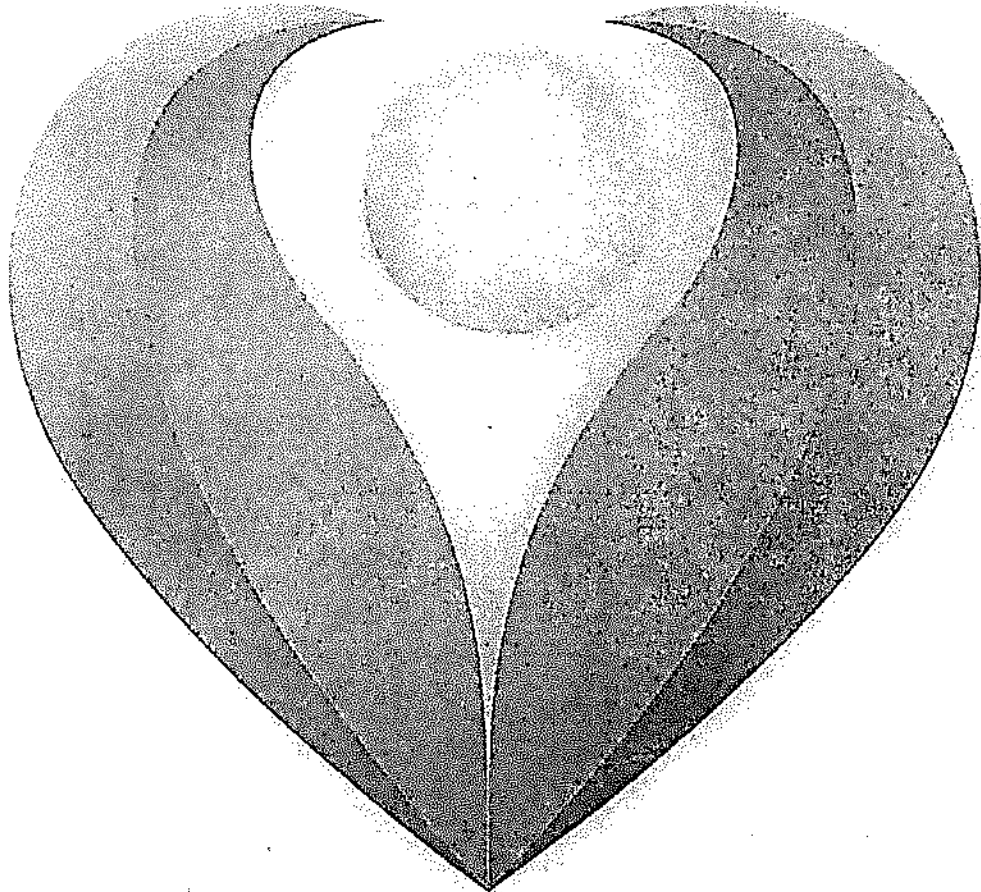

 <p><b>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.</b> Tumaco - Nariño</p>	<p>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. NIT: 800179870-2  EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD , RESOLUCIÓN No 000515 DEL 21 DE MARZO DE 2017,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 003947 DEL 21 DE MARZO DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 009773 DEL 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 011693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2018.  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 035 DEL 22 DE MARZO DE 2019.  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 151 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2019.  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 117 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2020  TUMACO – NARIÑO</p>
<p>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL  HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE  DE TUMACO</p>

## POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE DE TUMACO



**HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE**  
**TUMACO – NARIÑO**  
**2021**

*CALIDAD Y CALIDEZ A SU SERVICIO*  
Km 23 Inguapí del Carmen – San Andrés de Tumaco - Nariño  
Tel: 092 7272388 – 7272456 – fax 7272930  
[www.hospitalsanandresese.gov.co](http://www.hospitalsanandresese.gov.co) - E-mail [gerencia@hospitalsanandresese.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsanandresese.gov.co)


 <p><b>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.</b> <i>Tumaco - Nariño</i></p>	<p>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. NIT: 800179870-2  EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN No. 000515 DEL 21 DE MARZO DE 2017,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 003947 DEL 21 DE MARZO DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 009773 DEL 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 011693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 035 DEL 22 DE MARZO DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 151 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 117 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2020  TUMACO - NARIÑO</p>
<p>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL  HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE  DE TUMACO</p>

## INTRODUCCIÓN

El modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

El Hospital San Andrés ESE, crea la política de servicio al ciudadano y participación ciudadana con la participación del jefe control interno, la líder de calidad y planeación, líder SIAU y los líderes de los procesos, quienes participan en su equipo de trabajo, plantea la necesidad de la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación institucional, de manera que las entidades atiendan a las necesidades y problemas de los ciudadanos para garantizar la efectividad de sus intervenciones misionales.

 <p><b>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.</b> <i>Tumaco - Nariño</i></p>	<p>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. NIT: 800170870-2  EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN No. 000515 DEL 21 DE MARZO DE 2017,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 003947 DEL 21 DE MARZO DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 009773 DEL 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 011693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 035 DEL 22 DE MARZO DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 151 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 117 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2020  TUMACO – NARIÑO</p>
<p>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL  HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE  DE TUMACO</p>

## CONTEXTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El Hospital San Andrés - ESE, tiene como objetivo fundarle la prestación de Servicios de Salud de mediana complejidad, como servicio público esencial adjunto al Sistema General de Seguridad Social en Salud; en las fases de promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

La preservación y lucha de la enfermedad, la preservación de la salud y la minimización de los riesgos en la prestación del servicio acompañan de manera indistinta el propósito institucional, logrando así que el Hospital pueda prestar servicios correspondientes al Segundo Nivel de Atención.

### MISIÓN


Somos una ESE que brinda servicios de salud de mediana complejidad a la comunidad de la costa pacífica nariñense, con alto grado de calidad humana, tecnológica y científica que garantiza la satisfacción de los usuarios y la auto sostenibilidad.

### VISIÓN

En el 2025 el Hospital San Andrés ESE de Tumaco, será la ESE preferida de los usuarios de la costa pacífica nariñense, por brindar servicios de salud con los más altos estándares de calidad.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Satisfacer las necesidades de los usuarios a través de procesos de mejoramiento continuo, considerando sus derechos y deberes.
- Ofrecer servicios de salud, con un alto nivel técnico científico
- Asegurar un excelente equipo humano
- Controlar y mitigar los riesgos asociados a cada proceso para blindar a la ESE.

 <p><b>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.</b> <i>Tumaco - Nariño</i></p>	<p>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. NIT: 800179870-2  EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN No 000515 DEL 21 DE MARZO DE 2017,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 003947 DEL 21 DE MARZO DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 009773 DEL 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 011693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 035 DEL 22 DE MARZO DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 151 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 117 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2020  TUMACO – NARIÑO</p>
<p>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO:</p>	<p>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL  HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE  DE TUMACO</p>

## VALORES


- Honestidad
- Respeto
- Disciplina
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Sensibilidad social
- Innovación
- Responsabilidad en seguridad y auto cuidado

**DEFINICIÓN:** La participación Ciudadana es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria, con el fin de aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud, mejorando la calidad y oportunidad en la prestación de servicios

**OBJETIVO:** Fortalecer los mecanismos, métodos, procedimientos, control, planeación y evaluación de la gestión, que facilite la efectiva participación ciudadana al interior del Hospital San Andrés ESE de Tumaco.

**ALCANCE:** La Política de Participación Ciudadana, es de obligatorio cumplimiento y trazable a todos los procesos del Hospital San Andrés ESE, contiene canales de comunicación, herramienta tecnológica, que permite vincular a los líderes de procesos asistenciales y administrativo del Hospital y la participación de la ciudadanía ejerciendo el derecho de participación elegir y ser elegido.

**RESPONSABILIDAD:** Serán responsables de la ejecución y control, las siguientes áreas del Hospital San Andrés ESE; 1. Oficina Asesora de Control Interno: Para el seguimiento del procedimiento de Participación Ciudadana y control de su cumplimiento. 2. Líderes de Procesos: Socialización y adherencia al procedimiento de Participación Ciudadana. 3. Atención al Usuario: Actualización de los procedimientos, resoluciones internas de conformidad a la norma imperante y acompañamiento a la comunidad frente a las organizaciones civiles que existan o se constituyan (Asociación de Usuarios y Voluntariados).

	<p>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. NIT: 800179870-2  EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD ; RESOLUCIÓN No 000515 DEL 21 DE MARZO DE 2017,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 003947 DEL 21 DE MARZO DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 009773 DEL 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 011693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 035 DEL 22 DE MARZO DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 151 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 117 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2020  TUMACO – NARIÑO</p>
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE DE TUMACO

## MODALIDAD


Las modalidades de participación ciudadanas enmarcadas con la estrategia de Mecanismos de Participación Ciudadana del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se basan en:

- ❖ Control Interno
- ❖ Participación Comunitaria
- ❖ Capacitación en Veeduría Ciudadana
- ❖ Divulgación de deberes y derechos de los ciudadanos en salud
- ❖ Buzón de Quejas, Reclamos, Solicitudes de sugerencias.
- ❖ Encuesta de Satisfacción al Usuario.
- ❖ Matriz de Tabulación de encuestas.
- ❖ Matriz PQRS
- ❖ Matriz de hallazgos y seguimiento a planes de mejoramiento.

## DEFINICIONES DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO


El sistema de información y atención al usuario, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de contribuir los medios más adecuados de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que presta el Hospital San Andrés ESE, horarios, garantías, requisitos y condiciones para la prestación de los servicios

- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

 <p><b>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.</b> Tumaco - Nariño</p>	<p>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. NIT: 800179870-2  EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN No 000515 DEL 21 DE MARZO DE 2017,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 003947 DEL 21 DE MARZO DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 009773 DEL 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 011693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 035 DEL 22 DE MARZO DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 181 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 117 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2020  TUMACÓ – NARIÑO</p>
<p>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL  HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE  DE TUMACÓ</p>

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- **Medición de percepción de usuario:** Evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario, permite medir ante un proceso de aplicación de encuesta y tabulación de la información, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios de sus mismas necesidades y expectativas. Hay un sujeto (paciente), que viene a nosotros esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.
- **SIAU:** Sistema de Información Atención Usuario del Hospital San Andrés ESE.
- **Canales de Comunicaciones del usuario:** medios de comunicación del usuario con la administración.
- **Participación Ciudadana:** Integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual, entendida esta como algo de lo que todos formamos parte.
- **Asociación de Usuarios:** Agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

**POLÍTICA ATENCIÓN AL USUARIO:** Se define como la manera de gestionar oportunamente la orientación y requerimiento de los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas, dentro de una cultura de servicio en el marco del


 <p><b>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.</b> TUMACO - NARIÑO</p>	<p>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. NIT: 800179870-2  EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN No 000515 DEL 21 DE MARZO DE 2017,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 003947 DEL 21 DE MARZO DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 009773 DEL 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 013693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 035 DEL 22 DE MARZO DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 151 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 117 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2020  TUMACO - NARIÑO</p>
<p>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL  HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE  DE TUMACO</p>

restablecimiento de sus derechos de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, con la participación de las áreas involucradas quienes desarrollan planes de mejoramiento para el seguimiento y control de calidad.

**DESARROLLO DE LA POLÍTICA:** Teniendo en cuenta los propósitos y necesidad de implementar la política de Atención al Ciudadano, la institución adoptó como una de las estrategias la asignación de un área a la que llamó SIAU, (Sistema de Información al Usuario), dentro de las condiciones generales, están los canales de comunicación para recepcionar las PQRS, medios de comunicación del usuario con la Administración. Para tal efecto se tiene, Buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes servicios de la Institución, Encuestas para medir la satisfacción del usuario, que de manera permanente se realizan haciendo acompañamiento al usuario, contando con los formatos actualizados y lapiceros para su diligenciamiento, así mismo mediante página web: [pqrs@hospitalسانandresese.gov.co](mailto:pqrs@hospitalسانandresese.gov.co)

Dentro del Recurso Humano, el hospital cuenta con un grupo de profesionales y auxiliares técnicos para el servicio al ciudadano, encargado de recepcionar, registrar, conocer, tramitar y resolver las PQRS, con respecto a los servicios que presta y que formulen los ciudadanos en interés general o particular. Proceso que permite hacer seguimiento y cumplimiento a las solicitudes de la comunidad. El recurso humano, administra los canales de comunicación del usuario para resolver solicitudes sugerencias y otros, que le permite hacer seguimiento para dar cumplimiento a la oportunidad de respuesta.

- Como política de control y calidad, el hospital trabaja sobre indicadores y la gestión de participación social, no se aparte de ello, por lo tanto, se rinden indicadores mes a mes sobre la gestión realizadas de las PQRS, para su revisión y planes de mejoramiento. Dentro la organización se estableció seguimiento por parte de Control Interno del Hospital buscando generar sensibilización y oportunidad por parte de los líderes de cada proceso para contestar las inquietudes que formulan los ciudadanos.
- Para efectos de dar el alcance al concepto de la Política de Participación Social, en Hospital, mediante correo electrónico se remite a los líderes de cada área, página web y otros canales de comunicación interna con lo que cuenta la Institución dentro del proceso de Comunicaciones.

 <p><b>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.</b> Fundado 1994</p>	<p>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. NIT: 800179870-2  EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN No 000515 DEL 21 DE MARZO DE 2017;  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 003947 DEL 21 DE MARZO DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 009773 DEL 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 011693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 095 DEL 22 DE MARZO DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 151 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 117 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2020  <b>TUMACO – NARIÑO</b></p>
<p>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.</p>	<p><b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE DE TUMACO</b></p>


## MARCOS NORMATIVOS

- Constitución Política de Colombia 1991, artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Ley 1757 2015, por el cual se reglamenta el Sistema de Participación Ciudadana
- Decreto 780 -2016, por el cual se eligen representantes de la Comunidad a la Junta Directiva.
- Decreto 1757-1994. Representantes de Alianzas o Asociaciones de Usuarios.
- Ley 720-2001 La presente ley tiene por objeto promover, reconocer y facilitar la Acción Voluntaria como expresión de la participación ciudadana, el ejercicio de la solidaridad, la corresponsabilidad social, reglamentar la acción de los voluntarios en las entidades públicas o privadas y regular sus relaciones.

## ACCIONES DE CONTINGENCIAS:

- Guardar los casos de PQRS en la Carpeta compartida del "SIAU"; donde organizadamente se han creado carpetas de los casos de PQRS por año, mes. Se abren, se anexan todas estas comunicaciones recibidas, la trazabilidad, la respuesta y el recibido de esta respuesta.



 <p><b>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.</b> Tumaco - Nariño</p>	<p>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. NIT: 800179870-2  EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN No 000515 DEL 21 DE MARZO DE 2017,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 003947 DEL 21 DE MARZO DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 009775 DEL 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 011693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 035 DEL 22 DE MARZO DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 151 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 117 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2020  TUMACO - NARIÑO</p>
<p>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL  HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE  DE TUMACO</p>

## IDENTIFICACIÓN ASPECTOS CRÍTICOS

De acuerdo al análisis llevado a cabo entre las áreas SIAU, se identificaron los factores a tratar de acuerdo a las necesidades usuarios. En la siguiente tabla se definen los aspectos críticos identificados y los riesgos asociados:

HAGAZGO	ACTIVIDAD	META/PRODUCTO
<p>Desconocimiento de la política de participación ciudadana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar equipo de trabajo sobre política de participación ciudadana y veeduría ciudadana.</li> <li>• Promocionar la participación ciudadana.</li> <li>• Crear formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana.</li> </ul>	<p>Documento de caracterización que identifique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los canales de comunicación y difusión de participación ciudadana.</li> <li>• Intereses y preferencias en materia de participación ciudadana.</li> <li>• Acta de participación ciudadana</li> </ul>
<p>Desconocimiento de canales de comunicación para solicitudes de PQRS</p>	<p>Entregar información oportuna, entendible y actualizada sobre un determinado asunto de interés público o particular con el objetivo de recoger de parte de los participantes propuestas, intereses, preocupaciones, entre otros.</p>	<p>cumplir con la ley Ley 1757 2015, por el cual se reglamenta el Sistema de Participación Ciudadana</p>

**Plan de Acción**

Objetivos	Proyectos /Plan de Acción	Actuaciones	Fecha límite de Preparación	Responsables
<p>Dar a conocer a los ciudadanos los derechos y deberes en salud y servicios sociales del HSA con el fin de promover la concientización y facilitar la resolución de conflictos.</p>	<p>Diseñar e implementar plan de difusión sobre Deberes y derechos de los Usuarios con enfoque psicosocial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Implementar plan de difusión a través de medios audiovisuales sobre Derechos y Deberes de los usuarios.</li> <li>❖ Difundir por los distintos medios de comunicación inscrita al HSA y organizaciones representativas de los usuarios los deberes y derechos.</li> <li>❖ Identificar los puntos y centros en los que deberán estar disponibles y visibles</li> </ul>	<p>15-02-2021 Al 30/06/2021</p>	<p>SIAU Y PSICOLOGÍA</p>
<p>Mejorar el conocimiento de los profesionales en deberes y derechos de</p>	<p>Difusión las Cartas de Derechos Deberes a los profesionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Proveer a los profesionales de información actualizada y accesible relativa a los derechos y deberes de los usuarios.</li> </ul>	<p>01/03/2021 Al 30/06/2021</p>	




HOSPITAL SAN ANDRÉS S.S.C.  
 VEREDA INGUAPI DEL CARMEN KM. 23 CARRETERA  
 TUMACO - MARINO  
 NIT. 800179870-2

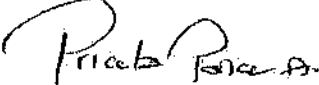

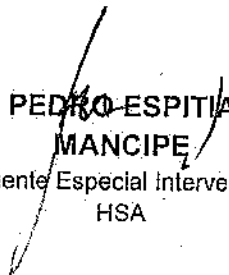
SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

<p>los usuarios</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Dar a conocer a los ciudadanos y usuarios el portafolio de servicio del HSA de manera global y actualizada</li> <li>❖ Establecer mecanismo para facilitar la veeduría ciudadana y participación de grupo sociales y ciudadanos mediante medios electrónicos o presenciales.</li> <li>❖ Garantizar el reconocimiento de los representantes elegidos de forma democrática por parte de los ciudadanos para ocupar espacios o escenario de representación</li> </ul>		
<p>Promover la participación efectiva de los ciudadanos a través de los órganos establecidos</p>	<p>Promover la política de participación ciudadana</p>			
<p>Evaluar el modelo y mejorar la calidad en los</p>	<p>Desarrollo de la calidad en el modelo de atención al usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Analizar los indicadores procedentes del sistema de información de quejas,</li> </ul>		

CALIDAD Y CALIDEZ A SU SERVICIO  
 VEREDA INGUAPI DEL CARMEN KM. 23 CARRETERA  
 TELEFONO 7272930-7272069  
 WWW.HOSPITALSANANDRESESE.GOV.CO  
 TUMACO - MARINO

 <p><b>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E.</b> <i>Tumaco - Nariño</i></p>	<p>HOSPITAL SAN ANDRÉS E.S.E. NIT: 800179870-2  EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN No. 000515 DEL 21 DE MARZO DE 2017,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 003947 DEL 21 DE MARZO DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 009773 DEL 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 011693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2018,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 035 DEL 22 DE MARZO DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL CON RESOLUCIÓN No. 151 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2019,  PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 117 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2020  TUMACO - NARIÑO</p>
<p>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL  HOSPITAL SAN ANDRÉS ESE  DE TUMACO</p>

El seguimiento y monitoreo de la ejecución de los proyectos planificados en cada vigencia, se hará a través del Comité Institucional de Gestión de Desempeño.

Proyecto	Reviso	Aprobó
 <p><b>PRICELA PONCE ARBOLEDA</b> Líder sistema de información y atención al usuario</p>	 <p><b>Ing. SANDRA BAUTISTA</b> Asesor de Calidad y planeación HSA</p>	 <p><b>PEDRO ESPITIA MANCIPE</b> Agente Especial Interventor HSA</p>